



汽车投诉

昨日是3·15消费者权益保护日,本报维权热线连续接到汽车质量问题及服务问题的投诉,而中国质量协会用户委员会发布的“2009年度中国汽车产品质量与服务投诉分析报告”也显示,2009年收到的近万例汽车投诉中,新车质量问题和售后服务态度的投诉均呈现上升趋势。

质量与服务最“闹心”

本报记者 李莉

质量问题 “低龄化”趋势明显

巩义的李先生近日致电本报投诉热线称,自己2008年在当地一家通用五菱销售店购买的五菱鸿途,第二天就出现仪表盘故障灯无故亮起的毛病,两年来经多次维修至今仍未解决。而像李先生这样刚买新车就出问题的投诉案例还有很多。

“2009年度中国汽车产品质量与服务投诉分析报告”显示,2009年共收到用户汽车问题投诉9359例,较2008年增长37.1%。在所有投诉中,汽车质量问题投诉占45.8%,汽车服务问题投诉占12.3%,汽车综合投诉(同时有质量和售后服务问题)占41.9%。

报告显示,新车质量问题呈现“低龄化”趋势,使用半年以内的新车投诉明显上升,问题主要集中在跑偏、吃胎、漏油、异响、抖动等方面,近60%的新车投诉出现在购车后的6个月内,一年内出现问题的新车投诉占总数的近8成。

而在“漏油问题”的投诉中,60%以上的车主购车不足3个月,对于一般4S店普遍采取的拧固螺丝或更换油封等方法,多数车主表示不能接受,原因是新车就漏油且如此简单处理,担心问题解决不彻底,未来仍有隐患。

服务投诉 考验车商诚信

2009年,国内车市产销量跃居全球第一,但与之相对的是,用车环境尤其是售后服务却没有跟上车市发展的速度,汽车消费者对汽车售后服务的投诉案件大量增加。

统计分析,2009年引发汽车用户投诉的原因主要来自几方面:安全性、驾驶乘坐舒适度、维修服务等。其中,服务方面的投诉占到25.3%,包括重要零部件损坏只修不换、关键性零件维修、更换零部件但不能延长保修期、服务态度差等。

相比2008年,2009年售后服务态度方面的投诉增加了13.8%,其中,车主对汽车企业或者服务站的服务诚信度越来越在意,具体表现在提车时间、维修时间、配件供应方面的承诺兑现等。

在汽车服务质量的投诉中,人员技术、服务态度、服务承诺不兑现是投诉的重点,三者之和占到总体服务投诉的7成,其中,承诺不兑现的投诉主要体现在配件供应超时、销售许愿事后不承认等。涉及4S店(服务站/经销商)服务投诉纠纷比较大的问题是保修期内车辆出现故障,因各种原因无法彻底解决,以至拖到保修期后,需自费维修,因而引起车主强烈不满。

消费提醒 购车修车多留心

结合2009年度全国用户委员会汽车质量与服务跟踪站收集的全年投诉情况,专家建议:

挑选汽车,重视款式、价格的同时,还要留意配置的情况和变化。试车时最好检查一下各项配置功能,谨防新车就出现问题,影响使用。

购买汽车,要注意某些4S店对“定金”、“订金”解释不同,比如有些4S店“定金”不能退款,而“订金”可以部分退款。还有,建议用户在购买合同上要注明提车日期。履行合同的义务,厂家或服务商应严格遵守,车主也应照章履行。

车辆出现问题后,如果知道发生故障的部位,车主最好先通过手册,了解相关配件的质保期,可以有针对性地维修,减少额外成本。保修期内车辆出现问题,应及时向4S店或维修站反映,遇到“需观察一段时间”等情况,一定要尽可能在保修期内解决问题,以免造成不必要的自费维修。

车主日常应保留维修、保养的单据,每次维修要求维修站做记录,并且维修单据上的记录要和服务站电脑的记录一致,单据上除写具体的维修内容外,还要有车主自己的签字,做到即使出现纠纷,也有凭据。

百米知马力 一路见好礼

现在起购 **Mazda 3, Mazda 2, Mazda2 劲翔**,
可享 **现金+2.5%购置税补贴+精品**三重优惠
Mazda3最高降万元, Mazda2, Mazda2劲翔惊喜价销售

Mazda2 劲翔 Mazda 2 惊喜“试”出来 **原装进口 Mazda3 两厢 傲然上市**

激情洒春季,喜“试”连连来,从现在起至3月底,长安马自达备以大礼,倾情邀请您试驾惊喜。凡是用户到店选购,即可享受新客户购车礼;倘若老用户推荐了新朋友,友情大礼即赠予;如果您正对长安马自达的魅力和威力在犹豫,我们欢迎您能亲自试乘试驾,当然还有激情好礼送给您。喜“试”连连,惊叹不断,还不快来,我们愿意在这时为您热情恭候!

MZR | 0.29 | 4.9L | MAIDAS | ABS | EBD | 超长 | 高强度 | 冲击缓和型 | EURO NCAP
反置式发动机 | 超低风阻系数 | 百公里油耗 | 高强度钢架车身结构 | 刹车防抱死系统 | 电子制动力分配系统 | 刹车距离 | 后排座椅防追尾保护装置 | 前排座椅 | 5星安全认证

长安马自达 **百米知马力** **金牌认证** 详情请向长安马自达4S特约经销商 免费服务热线: 800-807-2777 网址: www.chana-mazda.com.cn 进口Mazda3两厢 Mazda3 Mazda2 Mazda2劲翔

河南涌盛汽车销售有限公司 地址: 郑州中原西路与西环路交叉口向西500米路南 电话: 0371-67608000
河南涌威汽车销售有限公司 地址: 郑州市花园北路与英才街交叉口路东 电话: 0371-68229888
中博展厅: 0371-66535335 北环江山展厅 销售: 0371-63795881 地址: 北环路江山汽车广场1号展厅

广汽 HONDA

四杰携手共进, 胜利冲刺200万

四车型总销量突破200万辆

200万
广本全系热销200万

广汽本田全系车型总销量突破200万

10万, 50万, 120万, 200万! 每一天, 记录都在被刷新。广汽本田仅以四车型即获得总销量200万辆的成绩, 傲视同侪, 实力印证四大车型在各领域皆是领军品牌。



广汽本田北环店
销售热线: 0371-88881111
售后热线: 0371-88883333
地址: 郑州市晨旭路68号

广汽本田港源店
销售热线: 0371-69330000
售后热线: 0371-65968817
地址: 郑州市经三路5号

广汽本田智通店
销售热线: 0371-67640000
售后热线: 0371-67642222
地址: 郑州市中原西路112号

广汽本田宏邦店
销售热线: 0371-66877788
售后热线: 0371-66877799
地址: 郑州市经开第八大街与航海路交汇处北100米